

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Lembar Pernyataan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep dan Teori.....	7
2.1.1 Kualitas	7
2.1.2 Definisi Pengendalian Kualitas.....	11
2.1.3 Definisi Jasa	14
2.1.4 Kualitas Jasa	14
2.1.5 Strategi Kualitas Jasa	15
2.1.6 <i>Define Measure Analyze Improve Control (DMAIC)</i>	16
2.1.7 <i>Root Cause Analyze</i>	18
2.1.8 Diagram Pareto	21
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Tahapan Identifikasi Penelitian.....	27
3.3 Alur Metode Penelitian.....	28
3.5 Tahap Pengolahan Data.....	30
3.6 Tahap Analisis Hasil Pengolahan Data.....	30

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data.....	31
4.1.1 <i>Flowchart</i> Proses Perawatan Pesawat Terbang.....	31
4.1.2 <i>Maintenance Error & Event</i>	32
4.1.3 <i>Maintenance Error Decision Aid (MEDA)</i>	33
4.2 Pengolahan Data.....	35
4.2.1 <i>Define</i>	35
4.2.2 <i>Measure</i>	40

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 <i>Analyze</i>	44
5.1.1 Analisis Sebab Akibat.....	44
5.2 <i>Improve</i>	46
5.3 <i>Control</i>	48

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	49
6.2 Saran.....	50

DAFTAR PUSTAKA.....	51
---------------------	----